



JON S. CORZINE
Gobernador

ANNE MILGRAM
Fiscal General

LAWRENCE DE MARZO
Director Interino
División de Asuntos del
Consumidor

Para publicación inmediata

Día 18 de Octubre del 2007

Para más información llamen:

Jeff Lamm
973-504-6327

LA REVISIÓN DE LAS 42 JUNTAS DE LICENCIAMIENTO POR LA FISCAL GENERAL TERMINA EN UN
PLAN PARA MEJORARLAS

NEWARK- La Fiscal General Anne Milgram y el Director Interino de la División de Asuntos del Consumidor Larry DeMarzo anunciaron hoy que la División ha empezado a implementar un plan de acción para mejorar los servicios proveídos por las 42 juntas de licenciamiento. El plan está basado en una revisión interna conducida este verano.

Las juntas de licenciamiento que regulan y supervisan más de 500,000 individuos que trabajan en más de 80 profesiones desde plomeros a médicos, están totalmente subvencionadas por los cargos de licenciamiento y las multas que cada junta colecciona. El plan, anunciado hoy, utilizará estos recursos para ampliar los servicios para los licenciados y los consumidores, expansionar el uso de la tecnología moderna y usar el personal de una manera más eficiente.

“Hemos empezado una revisión institucional que producirá mejoras tangibles para los clientes, pacientes y consumidores que dependen de estos profesionales, sin ningún costo extra a los ciudadanos” dijo la Fiscal General Anne Milgram. “A través de esta revisión interna, miramos cuidadosamente a la manera que hacíamos negocios e identificamos como se puede trabajar mejor y más eficientemente para los dos: nuestros licenciados y el público”

Una meta específica es la reducción de tiempo que tarda a los solicitantes obtener una licencia. Con la misma importancia el plan está designado a acelerar las quejas reportadas en contra de licenciados, dijo ella.

“Ya hemos renovado la Junta Examinadora de Médicos y reducido el tiempo requerido para revisar una queja de 400 días a 100,” anotó la Fiscal General Milgram. “Estamos comprometidos a obtener resultados semejantes en todas nuestras juntas de licenciamiento”

Las juntas de licenciamiento han instalado recientemente un sistema telefónico nuevo, como parte de los esfuerzos para mejor procesar y responder a las preguntas y quejas de los consumidores. Un re-diseño sistemático del sitio web de cada junta está en camino. Los

consumidores que quieran leer las acciones disciplinarias tomadas por la Junta Examinadora de Médicos pueden ver estos documentos en el sitio web de ésta. Como parte del programa de re-diseño del sitio web, acciones disciplinarias tomadas por las otras juntas estarán disponibles para verlas en las respectivas webs de las juntas. Además, un nuevo sistema de verificación en la web proveyendo el tiempo actual del estado de la licencia y las acciones disciplinarias se lanzará.

Hay planes en camino para proveer mejoras en las computadoras para todo el personal de las Juntas. Además la infraestructura de la red se ha modernizado . Una vez que esté completamente instalada, ayudará a la red a funcionar 10 veces más rápida que al presente. Tecnologías sin papeles se le proveerá a los miembros de las Juntas para facilitar las revisiones y ahorrar dinero en correo y manejo.

“Estamos tomando un paso adelante gigante, uno que francamente se debía haber hecho antes, “dijo el Director Interino DeMarzo. “Nuestros licenciados merecen juntas que respondan mejor a sus necesidades y como reguladores, debemos servir y proteger a los consumidores renovando la operación de nuestras juntas de licencia”

El proceso de revisión incluyó entrevistas con los Directores Ejecutivos que supervisan la operación y el personal de cada junta de licenciamiento, los Delegados del Fiscal General que proveen guía legal a cada junta, los Delegados del Fiscal General que manejan las acciones disciplinarias, y el Jefe de la División del Buró de Implementación cuyo personal investiga las quejas.

Con este aporte, la División ha podido identificar muchas medidas que tendrán inmediato efecto para mejorar el funcionamiento de estas agencias. Además, el proceso de revisión ha esclarecido la necesidad de asesoramiento de personal para asegurar el óptimo número de empleados.

La División también considerará como la estructura de administración puede mejor supervisar las operaciones de la junta. Acelerar el reclutamiento y el entrenamiento de los miembros de las juntas es también muy importante para la misión. Un sumario de las reformas ya iniciadas y de los próximos pasos aparece abajo.

Mientras que el costo total del programa no se ha determinado todavía, la División y las juntas están comprometidas a cumplir esta misión asegurando que los pagos por la licencia proveerá al público con los servicios a los cuales tienen derecho.

Cerca de 3,700 quejas de consumidores fueron recibidas por las juntas en el 2006. Las acciones disciplinarias tomadas por las juntas incluyeron 211 revocaciones de licencias o entrega voluntaria de éstas y 132 suspensiones de licencia. En el 2006, las juntas de la División recibieron casi 130,000 llamadas telefónicas de licenciados y del público en general. Más de 41,000 piezas de correos fueron recibidas y procesadas. Con el programa de mejora anunciado hoy, esperamos que las 42 juntas de la División sean un recurso de más valor para los licenciados y los consumidores.

Plan de acción para mejorar las Juntas de Licencia Profesional de Nueva Jersey

El plan de la Fiscal General tiene varias metas:

- mejorar la receptividad de las Juntas de licenciamiento.
- mejorar la eficacia de las operaciones
- y mejorar la comunicación con el público.

Pasos ya iniciados:

- Un sistema telefónico fácil para el consumidor se ha instalado, que proveerá un servicio más efectivo.
- Los sitios web de las juntas se están configurando y actualizando para hacerse más fácil e informativos.
- El plan de introducir un nuevo servicio en línea proveerá hasta el minuto, información relacionada con los licenciados, incluyendo acciones disciplinarias públicas.
- Juntamente con una infraestructura mejorada, nuevas computadoras se están pidiendo para el personal de las Juntas, y el apruebo final de esta compra se está esperando pronto.
- Una agenda libre de papeleo se introducirá a aquellas Juntas que usan más papeleo, para ser más eficaz con el correo y el manejo de documentos.
- Se les ha pedido a las Juntas individualmente que desarrollen un sistema de escrutinar las quejas, apropiado a la cantidad y clase de quejas que reciben generalmente. Esto asegurará la evaluación más rápida de las quejas de los consumidores.

Los próximos pasos:

- Se hará un análisis cuidadoso del personal actual y como la División lo puede utilizar mejor para sus necesidades.
- Mejorar el entrenamiento del servicio par el consumidor, y la revitalización del Centro de Servicio para el Consumidor para asegurar que el público -los licenciados y los consumidores- podrán obtener la información y guía de una manera directa y oportuna.
- El personal desarrollará un programa de entrenamiento detallado y continuo para asegurarse que la tecnología disponible se ponga al mejor uso por la juntas.
- Para facilitar la evaluación de las quejas y proseguir con las acciones de implementación, se buscará asistencia con expertos.
- Un programa de orientación detallado para los miembros nuevos de la Juntas se desarrollará para suplementar las reuniones de introducción que se tienen al presente.
- El desarrollo de una nueva posición de “especialista de liaison con el consumidor” se procurará par proveer a los consumidores que han reportado quejas con la información más corriente del estado de la revisión de la Junta.
- El desarrollo de una unidad especializada en implementación para supervisar el acatamiento con un mandato de educación continua se creará.